



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

“Calidad de atención a los usuarios del servicio de farmacia de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, en el primer trimestre del 2020, distrito de La Victoria – Lima Metropolitana”.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Br. Quispe Candía José Roberto (ORCID: 0000-0002-4707-2568)

ASESOR:

Dr. Márquez Caro Orlando Juan (ORCID: 0000-0003-4804-2528)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

Callao – Perú

2021

Dedicatoria

A mi Dios, quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentan.

A mi esposa Vilma y a mis hijas Janet y Jacqueline. Con el amor más sincero, les dedico todo mi esfuerzo porque me enseñaron a luchar por mis objetivos.

A mis padres, por haberme forjado como persona, por su comprensión, apoyo y motivación.

Agradecimiento

A los pacientes del servicio de farmacia de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, por brindarme su tiempo y soporte en la aplicación de los cuestionarios realizados en post de un nuevo conocimiento en beneficio de todos.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	12
3.3 Población, muestra y muestreo	14
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos.....	15
3.6 Métodos de análisis de datos	15
3.7 Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIÓN	27
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS.....	34

Índice de tablas

Tabla 1. Índice de confiabilidad en calidad de atención.....	15
Tabla 2. Validación del instrumento de recolección.	16
Tabla 3. Calidad de atención.....	17
Tabla 4. Calidad de atención a los usuarios de farmacia de emergencia del establecimiento, en el primer trimestre del 2020.	18
Tabla 5. Calidad de atención a los usuarios según la fiabilidad en la farmacia de emergencia del establecimiento, en el primer trimestre del 2020.....	19
Tabla 6. Calidad de atención a los usuarios según la capacidad de respuesta en la farmacia de emergencia del establecimiento, en el primer trimestre del 2020.	20
Tabla 7. Calidad de atención a los usuarios según la seguridad en la farmacia de emergencia del establecimiento, en el primer trimestre del 2020.....	21
Tabla 8. Calidad de atención a los usuarios según la empatía en la farmacia de emergencia del establecimiento, en el primer trimestre del 2020.....	23
Tabla 9. Calidad de atención a los usuarios según la tangibilidad en la farmacia de emergencia del establecimiento, en el primer trimestre del 2020.....	24

Índice de figuras

Figura 1. Calidad de atención a los usuarios de farmacia de emergencia del establecimiento, en el primer trimestre del 2020.	18
Figura 2. Calidad de atención a los usuarios según la fiabilidad en la farmacia de emergencia del establecimiento, en el primer trimestre del 2020.....	19
Figura 3. Calidad de atención a los usuarios según la capacidad de respuesta en la farmacia de emergencia del establecimiento, en el primer trimestre del 2020.	20
Figura 4. Calidad de atención a los usuarios según la seguridad en la farmacia de emergencia del establecimiento, en el primer trimestre del 2020.....	21
Figura 5. Calidad de atención a los usuarios según la empatía en la farmacia de emergencia del establecimiento, en el primer trimestre del 2020.....	23
Figura 6. Calidad de atención a los usuarios según la tangibilidad en la farmacia de emergencia del establecimiento, en el primer trimestre del 2020.....	24

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la calidad de atención a los usuarios del servicio de farmacia de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, en el primer trimestre del 2020, distrito de La Victoria – Lima Metropolitana. La base teórica de la calidad de atención que se utilizó fue basada en la propuesta de Evans y Lindsay (2008) quien considero que la calidad es un sistema administrativo enfocado hacia las personas que intentan lograr un incremento continuo en la satisfacción del cliente a un costo real cada vez más bajo. La metodología utilizada de este estudio es de tipo descriptivo simple, prospectivo, de diseño observacional y de corte transversal, se consideró como población a 3600 usuarios y como muestra de estudio a 100 usuarios que se seleccionaron aleatoriamente según los criterios de inclusión y exclusión, mediante la técnica de encuesta se aplicó el cuestionario de satisfacción del usuario externo de modelo SERVPERF, constituido por 22 preguntas, con cinco categorías de respuesta basado en la escala Likert. Para los resultados se evaluó la dimensión de la calidad de atención, obteniendo en la dimensión fiabilidad un porcentaje del 100% calidad de atención alta al igual que seguridad y empatía que obtuvieron también el 100 % calidad de atención alta y la dimensión de capacidad de respuesta y tangibilidad un 90% y 93% respectivamente de calidad de atención alta. Por consiguiente, se concluye que el servicio de farmacia de emergencia cumple con la necesidad total del usuario externo ofreciendo un nivel Alto de calidad de atención brindada.

Palabra claves: Calidad de atención, Farmacia, Hospital y Emergencia.

ABSTRACT

The general objective of this research work was to determine the quality of care for users of the emergency pharmacy service of the Guillermo Almenara Irigoyen National Hospital, in the first quarter of 2020, district of La Victoria - Metropolitan Lima. The theoretical basis of the quality of care that was used was based on the proposal of Evans and Lindsay (2008) who consider that quality is an administrative system focused on people who try to achieve a continuous increase in customer satisfaction at a cost real lower and lower. The methodology used in this study is of a simple descriptive, prospective, observational design and cross-sectional design; 3600 users were considered as a population and 100 users as a study sample who were randomly selected according to the inclusion and exclusion criteria, using The survey technique was applied to the external user satisfaction questionnaire of the SERVPERF model, consisting of 22 questions, with five response categories based on the Likert scale. For the results, the quality-of-care dimension was evaluated, obtaining in the reliability dimension a percentage of 100% high quality of care as well as security and empathy, which also obtained 100% high quality of care and the response capacity dimension and tangibility 90% and 93% respectively of high quality of care. Consequently, it is concluded that the emergency pharmacy service meets the total need of the external user by offering a high level of quality of care provided.

Keyword: Quality of care, Pharmacy, Hospital and Emergency.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de atención de la salud se da por tener una prevención, diagnóstico, rehabilitación y prevención del paciente y juntamente con el núcleo de familia para lograr así el bienestar de forma biopsicosocial y a la vez espiritual. EsSalud (2015). Al comenzar la investigación se tomará la variable de calidad de atención, dada la situación actual en los sistemas de farmacia el cual se enfrentan en países de medianos y bajos ingresos, como es nuestro Perú, la calidad de atención a nuestros usuarios en las farmacias debe de tener las evaluaciones permanentes para asegurar los requerimientos de calidad que exigen en los sistemas de evaluación hospitalaria.

Para la OMS, define la salud en una vida saludable completamente por medio de tres aspectos: mental, física y socialmente, por lo que no necesariamente se debe tener la ausencia de una enfermedad. Es por lo tanto para satisfacer las necesidades, se tiene la calidez y la calidad. Santos (2012). En tal contexto la problemática en los hospitales públicos se muestran múltiples problemas con respecto a la atención al usuario y a la vez el desabastecimiento de productos farmacéuticos, la cual generalmente se da a un mal manejo administrativo.

Según Boza y Solano (2017) en Costa Rica. La calidad en la salud se da por medio de un cuidado con eficiencia y efectividad, teniendo la integridad y el acceso a la atención, por lo que no es reciente, por lo que en Costa Rica los estudios aun no son numerosos, además no están de la mano a nivel mundial en calidad en lo que es la satisfacción al usuario, en la cual toma el papel para la recuperación en la salud. Igualmente, en el contexto nacional Según Paredes y Reyes (2017) en el distrito Villa El Salvador – Lima Metropolitana. En el Perú la calidad, en el sector salud es un nivel bajo, por lo cual es un determinante muy significativo en las entidades de salud tanto público como privado, deben de comprender dicha responsabilidad para la satisfacción de los usuarios, por consiguiente, la determinación de un agrado se da como algo considerable y un denominador común pues va a entender una ideología de forma subjetiva, ya que el usuario va a percibir como ha sido atendido.

La mejora de la calidad es un proceso imprescindible en el funcionamiento actual de toda institución sanitaria y el Hospital Nacional Guillermo Almenara, las diversas quejas de pacientes son frecuentes por la falta de medicamentos, equipos biomédicos obsoletos, falta de citas médicas, postergación de intervenciones quirúrgicas. Por ello nace la necesidad de realizar el estudio descriptivo en el Hospital Nacional Guillermo Almenara en la farmacia de emergencia en necesidad para saber la calidad de atención hacia los usuarios para medir el control al momento de realizar la dispensación y expendio al paciente, además de constatar que el colaborador de la farmacia de emergencia despeje las dudas del usuario y además tenga el tiempo suficiente en revisar la receta en detalle. Para considerar las diversas metodologías para mejorar la calidad.

De acuerdo con ello se formula el siguiente sistema de problemas: como problema en general es: ¿Cuál es la calidad de atención a los usuarios en la farmacia de emergencia del establecimiento, en el primer trimestre del 2020, distrito de La Victoria – Lima Metropolitana? y los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es la calidad de atención a los usuarios en la farmacia de emergencia del establecimiento, según la dimensión fiabilidad? ¿Cuál es la calidad de atención a los usuarios en la farmacia de emergencia del establecimiento, según la dimensión capacidad de respuesta? ¿Cuál es la calidad de atención a los usuarios en la farmacia de emergencia del establecimiento, según la dimensión seguridad? ¿Cuál es la calidad de atención a los usuarios en la farmacia de emergencia del establecimiento, según la dimensión empatía? ¿Cuál es la calidad de atención a los usuarios en la farmacia de emergencia del establecimiento, según la dimensión tangibilidad?

Por lo tanto, la justificación del trabajo de investigación: En lo teórico, por lo que los resultados que se obtuvieron se utilizarán como una guía para otras investigaciones, por lo que se tendrá un conocimiento amplio en relación con la problemática en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, por lo que será una fuente de conocimientos nuevos. En lo práctico, tenemos que lo realizado tendrá una acción de nivel práctico en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen y en los usuarios

de la farmacia de emergencia, además serán guía para nuevas estrategias y poder afrontar diversos problemas que se deán. En lo metodológico, su diseño y método en la investigación debe ser usado a los diversos hospitales en ESSALUD para poder comparar y saber en los diversos hospitales en la Red Almenara.

Formulando como objetivo general: Determinar la calidad de atención a los usuarios en la farmacia de emergencia del establecimiento, en el primer trimestre del 2020, distrito de La Victoria – Lima Metropolitana. En cuanto a los objetivos específicos son: Identificar la calidad de atención a los usuarios en la farmacia de emergencia del establecimiento, según su dimensión fiabilidad. Identificar la calidad de atención a los usuarios en la farmacia de emergencia del establecimiento, según su dimensión capacidad de respuesta. Identificar la de calidad de atención a los usuarios en la farmacia de emergencia del establecimiento, según su dimensión seguridad. Identificar la calidad de atención a los usuarios en la farmacia de emergencia del establecimiento, según su dimensión empatía. Identificar la calidad de atención a los usuarios en la farmacia de emergencia del establecimiento, según su dimensión tangibilidad.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional tenemos los siguientes aportes de Monje (2015) propuso como objetivo de validar y diseñar el cuestionario para la satisfacción percibida e la farmacia. La metodología aplicada a la investigación es un estudio que se dio en cinco hospitales. Luego se realizó el cuestionario, según método Delphi, conformado en 10 ítems, con las variables farmacológicas, sociales, demográficas y clínicas; donde se preguntaba al usuario sobre la repercusión de la AF en su tratamiento y enfermedad y con la conformidad con la prestación del servicio. El usuario podía contestar de uno = muy deficiente y de cinco = excelente. Los resultados incluyen 21 encuestados en fase piloto y 154 encuestados en fase validación. Más del 50% de usuarios confirmaron "excelente" a los ítems de las encuestas de las dos fases. Además, el alfa de Cronbach y CCI fueron 0.921 y 0.915 y 0.916 y 0,910 para fase piloto y fase validación, respectivamente. Concluyendo que se diseñó y se validó un instrumento con alta fiabilidad para medir la satisfacción de los usuarios con la atención farmacéutica realizada en la consulta de la farmacia hospitalaria.

Matsumoto (2014) en la investigación se orientó por el objetivo de: determinar el nivel de la calidad del servicio que presta actualmente la empresa de publicidad ayuda experto en la ciudad de Cochabamba. La metodología aplicada en los datos se obtuvo elaborando el censo a los usuarios de la empresa ayuda experto. Donde el cuestionario fue realizado por el investigador. Antes del censo, se realizó la prueba piloto para comparar las preguntas. Se realizó una prueba piloto a 15 usuarios de la empresa. El método fue deductivo, descriptivo e inductiva. Concluyendo que se pudo lograr los objetivos, por lo que se pudo analizar la situación de la empresa ayuda experto en la calidad a su servicio, se conoció las percepciones y expectativas de los usuarios de ayuda experto, además se recomendó las estrategias de mejora.

Boza y Solano (2017) realizaron un trabajo de investigación cuyo objetivo: es hallar cual es el nivel de satisfacción en lo que es la perspectiva del cliente en el servicio analizado. La metodología utilizada es el hipotético deductivo, la población que presenta es de 176 usuarios y la muestra utilizada es de 121 usuarios, usando

el muestreo en forma aleatoria, el instrumento utilizado es la herramienta SERVQUAL. Concluyendo que el servicio de UCI es de buena calidad en referencia en cuanto a los cuidados brindados al usuario; pero en cuanto al abordaje con los familiares, presentan mínimos inconvenientes, el cual básicamente en la empatía, en donde los padres no se sienten de acuerdo en dicho aspecto.

Vázquez et al. (2018) plantearon como objetivo de determinar la satisfacción percibida por los usuarios en cuanto a la prestación de los servicios en una unidad de primer nivel de atención médica. Respecto a su metodología, plantearon un estudio transversal, descriptivo. El cual evaluaron la satisfacción de los usuarios que percibe de Puebla, México y participaron 395 usuarios. Usaron la encuesta SERVQUAL para evaluar la calidad percibida. Obtuvieron como resultado de 395 pacientes, 260 (66%) eran femeninos y 135 (34%) eran masculinos con una edad promedio 42.8 años, siendo la edad de 19 años y máxima edad de 91 años. La satisfacción que se obtuvo de la consulta médica fue de 65%, la atención de enfermería fue de 74%, del personal no sanitario fue de 59%, elementos tangibles fue de 82%, accesibilidad y organización fue de 65%, en el tiempo para la espera, gabinete, laboratorio, referencia y citas médicas fue de 49%. Concluyen que la satisfacción en general obtenida en la atención recibida es mayor en 60%.

Zun et al. (2018) su objetivo es evaluar el nivel de satisfacción y sus factores asociados utilizando el instrumento SERVQUAL, así como comparar la diferencia de la puntuación media entre la percepción y la expectativa entre pacientes que asistieron a 1 Malaysia Clinic (1MC) en el distrito de Kota Bharu, Malasia. Realizaron como metodología un estudio transversal y utilizaron el cuestionario SERVQUAL validado por el Ministerio de Salud de Malasia. Donde el tamaño de muestra es de forma proporcional en concurrencia diaria promedio de usuarios para cada clínica, el cual aplicaron un método de muestreo aleatorio simple para disminuir el sesgo de selección. Obtuvieron como resultado la participación de un total de 386 usuarios (184 hombres y 202 mujeres). La mayoría de los usuarios son de un nivel socioeconómico bajo. Menos de la mitad de los usuarios estaban satisfechos con los servicios de la clínica. Concluyeron que la 1MC logró su objetivo de elevar la accesibilidad a los servicios en salud entre una población con nivel socioeconómico bajo.

En el contexto nacional tenemos los aportes de: Paredes y Reyes (2017) realizaron una investigación cuyo objetivo es determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que asistieron al servicio de farmacia del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, en Villa el Salvador. Su metodología del estudio es descriptivo, prospectivo con diseño observacional y de corte transversal, tuvo una población de 2063 usuarios y con una muestra a 324 usuarios la cual tenemos los criterios según la inclusión y la exclusión que sugiere el MINSA, por medio de la técnica de encuesta y por medio del cuestionario de satisfacción al usuario externo según el modelo SERVPERF, el cual se constituyó en 22 preguntas y por medio utilizando la escala Likert, en donde contiene el resultado 1.00 a 3.00 en insatisfactorio, 3.01 a 5.00 en parcialmente satisfactorio y 5.01 a 7.00 en satisfactorio. En cuanto a los resultados se examinó las diversas dimensiones de la calidad de servicio el cual es directamente ligado a la satisfacción los cuales son: la fiabilidad en la calidad de servicio que resulto media con promedio de 4.72 en cuanto a la capacidad de respuesta en la calidad de servicio que resulto media con promedio de 4.25, en cuanto a la seguridad en la calidad de servicio que resulto alta con un promedio de 5.25, en cuanto a la empatía en la calidad de servicio que resulto media con promedio de 4.86, y en aspectos tangibles en la calidad de servicio que resulto media con promedio de 4.50. En conclusión, la farmacia no cumple con lo que requiere el usuario, el cual es un nivel medio en referencia a su calidad de servicio brindado.

(Huamán, J. 2016) en la investigación tuvo objetivo de: determinar la satisfacción de los usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma, teniendo en su metodología de tipo observacional y descriptivo. La presente investigación la conforma 120.599 usuarios, para población, el cual se consideró a 383 usuarios para la fórmula del tamaño de muestra. Realizando el cuestionario Modelo SERVPERF y además de sus valores y poder determinar el nivel de satisfacción que fueron: agrado bajo, medio y alto. En cuanto a la conclusión los usuarios de la cadena de boticas Mifarma manifiestan que, 0% muestran un agrado bajo, 31,9 % muestran un agrado medio y finalmente 68,1 % muestran un agrado alto.

Chávez y Tineo (2017) en la investigación tuvo objetivo de: determinar el nivel de satisfacción percibido por los usuarios que acudieron al servicio de Farmacia

ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán. Con una metodología de estudio que es observacional, descriptivo, prospectivo con corte transversal. Obtuvieron como resultados en su fiabilidad el 21,5 % en satisfacción regular, 26,6 % en satisfacción buena y 51,9 % en satisfacción muy buena; en su capacidad de respuesta el 27,3 % en satisfacción regular, 36,0 % en satisfacción buena y 36,7 % en satisfacción muy buena; en su seguridad el 2,3 % en satisfacción regular, 31,8 % en satisfacción buena y 65,9 % en satisfacción muy buena; en su empatía el 6,2 % en satisfacción regular, 39,6% en satisfacción buena y 54,2 % en satisfacción muy buena; en sus aspectos tangibles el 30,8 % en satisfacción regular, 41,2 % en satisfacción buena y 27,9 % en satisfacción muy buena. Concluyendo la satisfacción del usuario es buena.

Rodríguez y Mendoza (2016) en la tesis realizada teniendo como objetivo de este trabajo de investigación, de evaluar el grado de satisfacción de la dispensación en farmacia de consulta externa. En cuanto a metodología es prospectivo, descriptivo y de corte transversal, con nivel básico, con un cuestionario que tiene una muestra de 367 usuarios. Los resultados indicaron que la satisfacción de los usuarios fue poco satisfecha con 50%, por lo que los colaboradores no mostraron el interés hacia el usuario entregando la prescripción adecuada, el 39% siente que el personal no lee e interpreta incorrectamente la receta, a la vez un 59% piensa que el personal comete errores al momento de la entrega de medicamentos y un 98% siente que no tiene la privacidad en el expendio y dispensación de sus medicamentos. Concluyendo que la satisfacción en los usuarios es de 50%, por lo que los colaboradores no estuvieron el interés en la entrega de la receta al paciente, interpretar la receta correctamente, de tener errores en el expendio y la dispensación.

Mendoza (2017), en la tesis realizada plantea como objetivo de este trabajo de evaluar el nivel de calidad de atención de usuarios que acuden al Servicio de Farmacia Central. Su metodología realizada es observacional, de tipo descriptivo y un corte transversal. Muestra como resultados un predominio de insatisfacción en los usuarios para su atención (71.58%); donde los elementos tangibles se observa un porcentaje mayor de usuarios insatisfechos (73.68%). Concluyendo que presenta un nivel aun por mejorar.

Prosiguiendo con la teorización, daré algunas conceptualizaciones importantes respecto al trabajo de investigación:

La Real Academia Española define calidad como “la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor” (RAE, 2020).

La calidad de la atención en salud puede ser fácil de entender, pero difícil de conceptualizar debido a las diferentes percepciones que se pueden tener, ya sea desde el punto de vista del paciente, del médico o de la parte administrativa de una institución de salud (Revilla E, Pimentel C. 2012).

Según Llinás, la calidad en la atención debe estar enmarcada en el desarrollo de acciones dirigidas a obtener una adecuada calidad de vida para la población, y esto se logra ubicando al ser humano en el centro del proceso como prioridad básica, en nuestro caso, al paciente. En otras palabras, tratar de humanizar la salud (Llinás, 2010).

El Sistema de Gestión de la Calidad, concebido por el Ministerio de Salud del Perú, señala que la calidad “es el conjunto de características técnico-científicas, humanas y materiales que debe tener la atención de salud que se brinda a los usuarios para satisfacer sus expectativas” (MINSA 2003).

La calidad de atención se refiere a realizar un bien de forma eficaz, para cumplir con la necesidad del usuario que desea, para llegar así a la excelencia (Nishizawa, 2014).

La Atención como modo para la cual los usuarios puedan satisfacer las necesidades por medio del servicio solicitado, por lo que importante contar con factores múltiples que son: la escucha, el habla y la observación (Rodríguez, 2009).

Desde el punto de vista de la salud pública, el concepto de calidad implica ofrecer mayores beneficios a la salud, con un mínimo de riesgos, a la mayor cantidad de personas, considerando los recursos disponibles (Sánchez, 2005).

La calidad como sistema administrativo, la cual está centrado a los usuarios para lograr el aumento continuo, en lo que se refiere a la satisfacción del usuario por medio del costo real disminuido (Evans y Lindsay, 2008, P. 18).

El Modelo Service Performance (SERVPERF) es lo que se utilizó según Cronin y Taylor establecieron una escala más concisa que SERVQUAL y la llamaron SERVPERF. Esta nueva escala está basada exclusivamente en la valoración de las percepciones, con una evaluación similar a la escala SERVQUAL. Cronin y Taylor sostienen que la escala SERVQUAL no contaba con el apoyo teórico requerido y evidencia empírica para medir la calidad de servicio percibida (Duque, 2005).

El instrumento SERVPERF, se desarrolla a partir de los 22 ítems dedicados a evaluar la percepción en el modelo SERVQUAL. Según Cronin y Taylor su fortaleza radica en que explica mejor la varianza total en la medida de la calidad del servicio, posee mayor validez predictiva, además posee mejores propiedades psicométricas en términos de validez de constructo y eficacia operacional (Córdova, 2014).

Así mismo, se presenta las dimensiones el cual sirven como soporte en la elaboración de los instrumentos que se utilizaran, por lo que se consideró a Evans y Lindsay, el cual obtuvimos dimensiones e indicadores para la calidad de atención al usuario:

- Los Elementos tangibles (Tangibilidad): él se va a relacionar en lo percibido a la infraestructura por lo que se toma en cuenta en qué apariencia esta sus estructuras.
- La Fiabilidad: es una habilidad por el cual se desempeña el colaborador para realizar de forma eficaz un servicio.
- La Capacidad de respuesta: es una habilidad en el cual se solucionan los problemas y se brinda un servicio adecuado en forma rápida.
- La Seguridad: es la inspiración que los colaboradores dan al usuario por trato bueno, además de que sus habilidades presentan buena aplicación.
- La Empatía: es cuando estas en lugar de una persona, siendo comprensible.

Según Donavedian la calidad de atención se usa la tecnología en conjunto con la ciencia médica para poder así obtener beneficios altos en a la salud, además de no tener riesgos en aumento. Para que se dé el equilibrio en la salud con

beneficios, riesgos y además indica el autor que el beneficio máximo es la calidad que se brinda al paciente, teniendo el conocimiento avanzado, la tecnología y en el momento indicado (Donabedian, 2017).

La expectativa que tiene el cliente se da con la satisfacción que requiere, ya que es de importancia relevante conocer en primer lugar sus expectativas, el cual se espera en su atención. En conclusión, se afirma que la satisfacción del usuario en la forma que sus expectativas vayan relacionadas con su percepción concluida en el servicio atendido. (Rodríguez y Mendoza, 2016).

Tenemos los tres elementos para la satisfacción del usuario:

- El rendimiento percibido: es un elemento considerado como solución para el usuario que percibe el servicio que se le dio. El cual se da por la percepción que el usuario obtuvo, en la forma que cree o por comentarios de amigos, vecinos, familiares. Y además puede estar influenciado por el estado de ánimo que presenta el usuario.
- Las Expectativas: son perspectivas que el usuario tiene para obtener un bien. Además, las expectativas del usuario se dan con acumulación de la publicidad, promesas y obsequios de las empresas para conocer sus beneficios que tienen sus productos.
- Los niveles de satisfacción: se dan al usuario en adquirir un bien y puede ser: insatisfacción, se da cuando al adquirir un bien no se logra alcanzar las expectativas. Satisfacción, cuando si le logra alcanzar las expectativas del bien adquirido. Complacencia, cuando las expectativas del usuario se ven superadas. Por lo tanto, la satisfacción de manera alta, media y baja van a determinar la lealtad de las empresas, por lo tanto, el usuario que está insatisfecho cambia de servicio. (Rodríguez y Mendoza, 2016).

Jiménez (2006), afirma que los pacientes son los usuarios del establecimiento pública o privada de salud, para brindar una atención buena por parte de los médicos y colaboradores de la salud.

Consecuentemente, Jiménez propuso diferentes dimensiones, el cual tenemos:

- Comunicación, que presenta como indicadores, las explicaciones claras: la que se considera como información a los pacientes el cual tendrán una atención en el establecimiento sin tener inconvenientes, otro indicador sería la intimidad en la conversación: el colaborador profesional que evalúa a los pacientes tienen que tener ética profesional para mantener la información que los pacientes brinden de sus dolencias, otro indicador es escucha con interés: necesariamente el medico tome interés en la escucha sobre los síntomas de los pacientes, para que tengan confianza con los médicos y recibir la orientación correcta.
- Clima confianza, su indicador es: la capacidad de discutir problemas personales: el cual el usuario confíe, en lo que es imposible, ya que es muy importante en la comunicación adecuada y correcta, para conocer sus necesidades y precauciones.
- Actitud profesional, su indicador es: como adoptar un papel dominante: el cual los profesionales presentan actitudes dominantes y actitudes prepotentes, ya que son atendidos sin amabilidad ni cortesía, por lo que los médicos no les importa la salud que cuentan los pacientes.
- Percepción del paciente en su individualidad, tenemos indicadores: como respeto mutuo: por lo que se tiene un vínculo entre los pacientes y el médico, para tener un enfoque tanto con los valores morales y éticos, con respecto al indicador orden de llegada: para una buena atención para los usuarios, fomentando así el respeto según las políticas y normas proporcionadas en el establecimiento de salud, para respetar el horario de ingreso, otro indicador es el trato amable y cordial: el usuario necesita ser tratado cordialmente y amablemente, ya que perciben la atención que le brindan, diversos establecimientos.
- Competencia técnica se presentó el siguiente indicador: la capacidad para identificar las necesidades: el personal encargado debe de resolver los problemas y tener en observación las necesidades para los usuarios. Jiménez (2006).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Es aplicada, por lo que tiene información para la calidad de atención en usuarios de la farmacia de emergencia del establecimiento de salud.

Diseño de investigación

Descriptivo, tipo prospectivo, no experimental, con un corte transversal. Por lo que, Raffino (2018), indica de no manipular las variables que se tiene que interpretar, por lo que el investigador tiene que ver el comportamiento y así examinar, describir y analizar.

Asimismo, el estudio realizado presenta un enfoque cuantitativo, en lo que se obtuvo como resultados numéricos, por lo que se empleó la estadística, para obtenerlo.

3.2. Variable y operacionalización

Definición conceptual de la variable calidad de atención.

La calidad como sistema administrativo se ve enfocado en los usuarios que intentan incrementar continuamente para satisfacer al usuario por bajo costo real (Evans y Lindsay, 2008, P. 18).

El modelo que se utilizó es el SERVPERF (SERVICE PERFORMANCE) debe su nombre a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño para la medida de la calidad de atención.

Definición operacional.

La variable se ha medido a través de una encuesta para la recolección con los datos y como instrumento se utilizó el cuestionario, que es aplicado a los usuarios de la farmacia de emergencia del establecimiento. El cual tendrá sus dimensiones: la

capacidad de respuesta, la fiabilidad, la seguridad, los aspectos tangibles y la empatía con sus respectivos indicadores.

Dimensiones e Indicadores:

- **Fiabilidad**
 - Atención sin discriminación
 - Atención según orden de llegada.
 - Atención sin cometer errores.
 - Existencia de mecanismos para reclamar.
 - Existencia de medicamentos recetados.

- **Capacidad de respuesta**
 - Atención rápida.
 - Tiempo de espera corto.
 - Solución inmediata a su problema o dificultad.
 - Personal prioriza atenderlo.

- **Seguridad**
 - Respeto de su privacidad durante la atención.
 - Revisión minuciosa de la receta para atenderlo.
 - Tiempo suficiente para responder sus dudas o preguntas.
 - Personal le inspira confianza.

- **Empatía**
 - Trato amable y respetuoso durante la atención.
 - Preocupación del personal por absolver todas sus dudas.
 - Personal brinda información útil para su tratamiento.
 - Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista.
 - Personal comprende su estado emocional durante la atención.

- **Aspectos Tangibles**
 - Adecuada señalización para ubicar el servicio.

- Vestimenta adecuada del personal.
- Adecuado ambiente para dispensación de medicamentos.
- Adecuado ambiente para brindar consulta farmacológica especializada.

Escala de medición:

Ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

En cuanto a la población de la investigación será de 120 pacientes, que son atendidos en un día.

Criterios para la inclusión:

- Usuarios mayores de 18 años.
- Usuarios el cual confirmaron realizar la encuesta.
- Usuarios que no tienen ninguna alteración mental

Criterios para la exclusión:

- Usuarios de edad menor, de 18 años y además mayor de 65 años.
- Usuarios que no aceptaron estar dentro de la encuesta.
- Usuarios con trastornos mentales.

Muestra

Se tiene una muestra, por medio de una fórmula y obtener la población, que se encuentra en la guía técnica del MINSA. Por lo que obtuvo 100 usuarios como resultado, la cual será la muestra. (Ver anexo 5).

Muestreo

Para poder tener la muestra de una población a investigar es de forma probable aleatorio simple, ya que el usuario que se encuentra dentro de la población presenta la opción para ser elegido, además de estar dentro de la muestra (MINSA, 2020).

Unidad de Análisis:

Usuarios atendidos en la farmacia de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen en el primer trimestre del 2020.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

En la investigación empleada fue de recolección de los datos a través de una encuesta, el cual está conformada en 22 preguntas para ser entregadas a la muestra que son los usuarios.

Instrumento

Empleando el cuestionario SERVPERF por lo que fue utilizado y validado por la investigación (Huamán, 2016) en 0.969 como Alpha de Cronbach en su confiabilidad. (Ver anexo 3).

Tabla 1.

Índice de confiabilidad en calidad de atención.

Alfa de Cronbach	N de Ítems
0.969	22

El cuestionario se mide en 5 dimensiones en calidad de atención en el establecimiento: la fiabilidad, los elementos tangibles, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía, conformadas en 22 preguntas, además son evaluadas por medio de la escala de Likert en 5 puntos: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Las preguntas que se representaron en cada dimensión se dieron de la forma siguiente: Fiabilidad, desde 1 hasta la pregunta 5, Capacidad de respuestas, desde 6 hasta la pregunta 9; Seguridad, desde 10 hasta la pregunta 13; Empatía, desde 14 hasta la pregunta 18 y Tangibilidad, desde 19 hasta la pregunta 22.

Validez de Expertos

En la validez de instrumentos de la recolección, se aplicó el criterio de juicio de los expertos, por lo que los instrumentos fueron sometidos a evaluación por 03 expertos, quienes verificaron y lo catalogaron como válido.

Tabla 2.

Validación del instrumento de recolección.

Documento nacional de identidad	Apellidos y Nombres	Institución	Calificación
41478652	Dra. Mary Hellen Mariela Michca Maguiña	Universidad Cesar Vallejo	Aplicable
8729589	Dr. Luis Fernando Márquez Caro	Universidad Cesar Vallejo	Aplicable
7903350	Mg. Máximo Fidel Pasache Ramos	Universidad Cesar Vallejo	Aplicable

3.5. Procedimientos

Se realizó el permiso con el responsable del establecimiento, para conocimiento por la investigación a realizar.

Luego de realizar la muestra, se realizó la encuesta por medio de un corte de 5 usuarios, en la mañana 8:00 am a 11:00 am, el cual se tiene la mayor asistencia de la farmacia de emergencia y dando una explicación breve sobre la encuesta.

3.6. Método de análisis de datos

Peersman (2014), el cual se tiene que ver con anterioridad la herramienta por lo que contribuirá con el éxito para el análisis en los datos en la problemática.

Luego de realizada la muestra necesitamos que la información sea analizada, por medio de una estadística descriptiva que, por medio de la distribución de tablas con frecuencias en la calidad de atención, por medio de sus dimensiones. En el

procedimiento de datos se ha empleado un software especializado SPSS 26 y Microsoft Office Excel 2016. Además de una tabla para realizar la evaluación para la calidad en atención del MINSA.

Tabla 3.
Calidad de Atención

Calidad de Atención	Rango Promedio
Alto	1,00-2,00
Medio	2,01-4,00
Bajo	4,01-5,00

3.7. Aspectos éticos

En cuanto a la ética de los encuestados y del establecimiento de salud el cual se obtuvo la facilidad para de la investigación. En cuanto a la originalidad de la investigación se cuenta con las normas APA debidamente citadas por lo que es fundamental, además cuenta con la validación del Turnitin para comprobar la investigación. Además, se ejecutó por medio del cuestionario a los usuarios en voluntad propia, el cual se respetó su anonimato, todo por el beneficio de los usuarios por lo que la información es analizada para conocer el problema del usuario.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis estadístico descriptivo

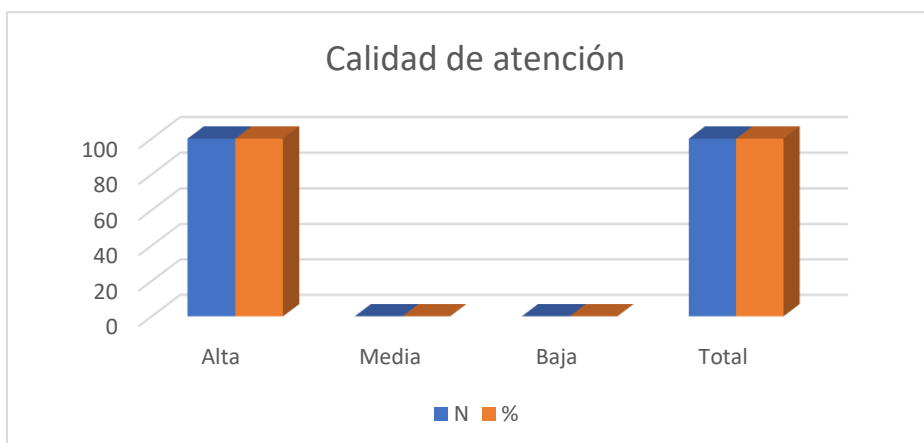
Tabla 4.

Calidad de atención a los usuarios de farmacia de emergencia del establecimiento, en el primer trimestre del 2020.

Calidad de atención	N	%
Alto	97	97
Medio	3	3
Bajo	0	0
Total	100	100

Figura 1.

Calidad de atención a los usuarios de farmacia de emergencia del establecimiento, en el primer trimestre del 2020.



Interpretación

En la tabla 3, se tiene una calidad de atención alta al 97% a usuarios de la farmacia de emergencia, 3% para calidad de atención media y 0% para calidad de atención baja. El porcentaje se ve reflejado en casi todas sus dimensiones.

En la figura 1, se tiene una calidad de atención alta en 97% a los usuarios del establecimiento, en el primer trimestre del 2020.

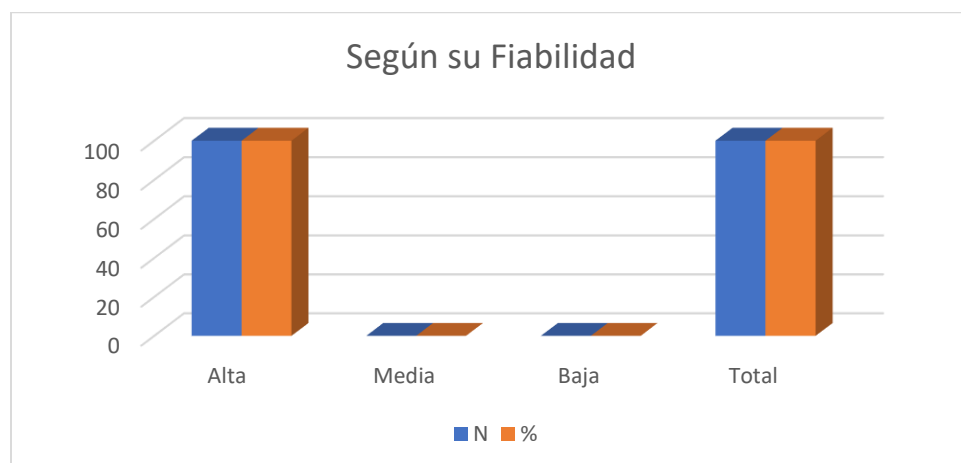
Tabla 5.

Calidad de atención a los usuarios según la fiabilidad en la farmacia de emergencia del establecimiento, en el primer trimestre del 2020.

Calidad de Atención	N	%
Alto	100	100
Medio	0	0
Bajo	0	0
Total	100	100

Figura 2.

Calidad de atención a los usuarios según la fiabilidad en la farmacia de emergencia del establecimiento, en el primer trimestre del 2020.



Interpretación

En la tabla 4, se refiere a la fiabilidad, en la que se obtuvo una calidad de atención alta en 100% en los usuarios de la farmacia.

En la figura 2, la calidad de atención, en cuanto a su fiabilidad es alto en 100% a los usuarios de la farmacia de emergencia del establecimiento, en el primer trimestre del 2020.

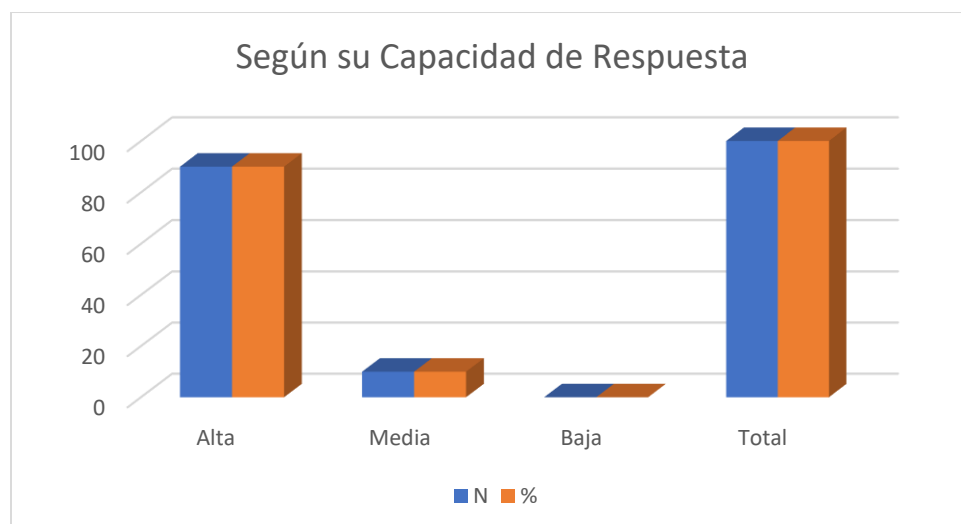
Tabla 6.

Calidad de atención a los usuarios según la capacidad de respuesta en la farmacia de emergencia del establecimiento, en el primer trimestre del 2020.

Calidad de Atención	N	%
Alto	90	90
Medio	10	10
Bajo	0	0
Total	100	100

Figura 3.

Calidad de atención a los usuarios según la capacidad de respuesta en la farmacia de emergencia del establecimiento, en el primer trimestre del 2020.



Interpretación

En la tabla 5, se refiere a la capacidad de respuesta, en la que se obtuvo una calidad de atención alta en 90% en los usuarios de la farmacia.

En la figura 3, la calidad de atención, en cuanto a su capacidad de respuesta es alto en 90% a los usuarios de la farmacia de emergencia del establecimiento, en el primer trimestre del 2020.

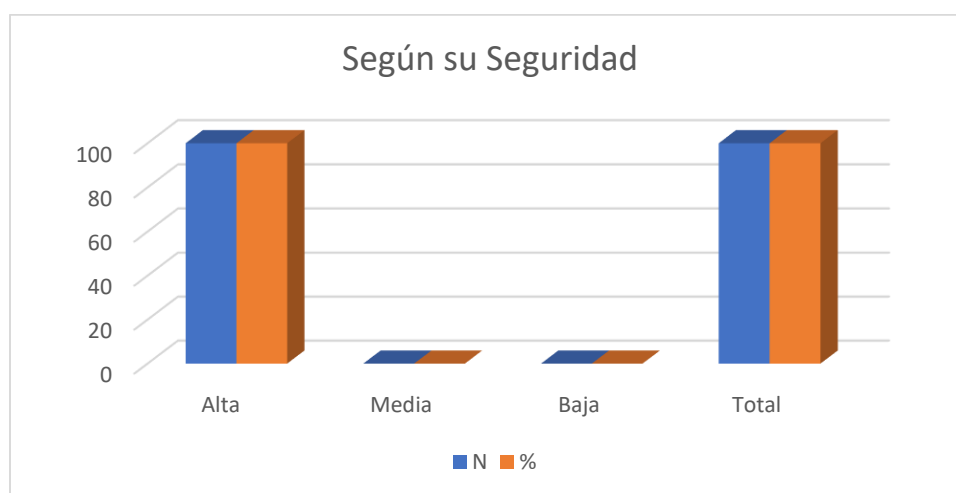
Tabla 7.

Calidad de atención a los usuarios según la seguridad en la farmacia de emergencia del establecimiento, en el primer trimestre del 2020.

Calidad de Atención	N	%
Alto	100	100
Medio	0	0
Bajo	0	0
Total	100	100

Figura 4.

Calidad de atención a los usuarios según la seguridad en la farmacia de emergencia del establecimiento, en el primer trimestre del 2020.



Interpretación

En la tabla 6, se refiere a la seguridad, en la que se obtuvo una calidad de atención alta en 90% en los usuarios de la farmacia.

En la figura 4, la calidad de atención, en cuanto a su seguridad es alto en 100% a los usuarios de la farmacia de emergencia del establecimiento, en el primer trimestre del 2020.

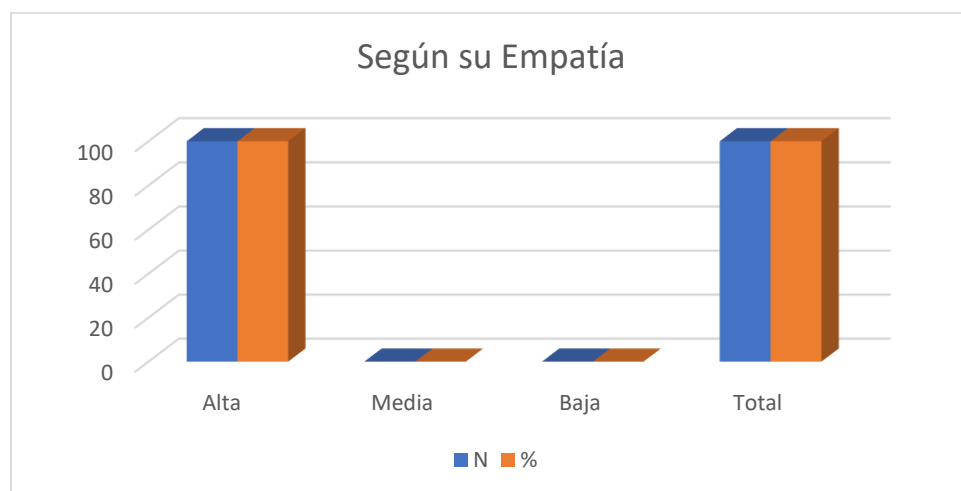
Tabla 8.

Calidad de atención a los usuarios según la empatía en la farmacia de emergencia del establecimiento, en el primer trimestre del 2020.

Calidad de Atención	N	%
Alto	100	100
Medio	0	0
Bajo	0	0
Total	100	100

Figura 5.

Calidad de atención a los usuarios según la empatía en la farmacia de emergencia del establecimiento, en el primer trimestre del 2020.



Interpretación

En la tabla 7, se refiere a la empatía, en la que se obtuvo una calidad de atención alta en 100% en los usuarios de la farmacia.

En la figura 5, la calidad de atención, en cuanto a su empatía es alto en 100% a los usuarios de la farmacia de emergencia del establecimiento, en el primer trimestre del 2020.

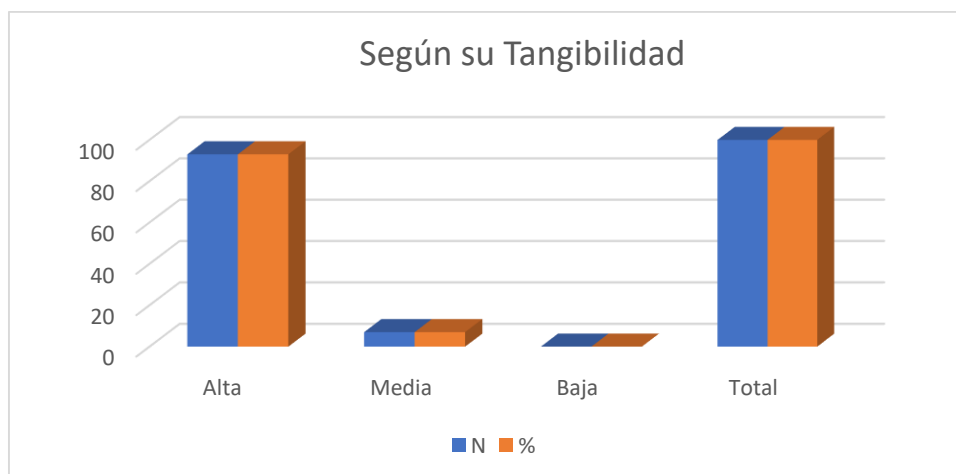
Tabla 9.

Calidad de atención a los usuarios según la tangibilidad en la farmacia de emergencia del establecimiento, en el primer trimestre del 2020.

Calidad de Atención	N	%
Alto	93	93
Medio	7	7
Bajo	0	0
Total	100	100

Figura 6.

Calidad de atención a los usuarios según la tangibilidad en la farmacia de emergencia del establecimiento, en el primer trimestre del 2020.



Interpretación

En la tabla 8, se refiere a la tangibilidad, en la que se obtuvo una calidad de atención alta en 93% en los usuarios de la farmacia.

En la figura 6, la calidad de atención, en cuanto a su tangibilidad es alto en 93% a los usuarios de la farmacia de emergencia del establecimiento, en el primer trimestre del 2020.

V. DISCUSIÓN

Discusión del Objetivo General

En la investigación se determinó una calidad de atención alta, donde asistieron a la farmacia de emergencia del establecimiento, donde el 97% de los pacientes se tienen una calidad de atención alta gracias al servicio bueno que dieron en la farmacia, que se ve en la tabla 3 y su resultado es 97% de la calidad de atención que se percibió con los usuarios y son iguales a los obtenidos por (Huamán, J. 2016) en donde la satisfacción en promedio es alta por la atención obtenida, por lo que ninguno de los usuarios presenta la satisfacción baja, 31,9 % la satisfacción media y 68,1 % la satisfacción alta. En la investigación de (Chávez y Tineo, 2017) por lo que concluye que obtuvieron un nivel de satisfacción bueno.

Discusión del Objetivo Especifico 1

En lo que se refiere con dimensión de fiabilidad se obtuvo una calidad de atención alta al 100% a los usuarios de la farmacia de emergencia, lo que se observa en la tabla 4, manifiestan los usuarios, que los colaboradores que atienden tienen las habilidades adecuadas en su labor y a la vez con una atención adecuada, por lo que sienten ser atendidos respetando el orden de llegada, no tienen ninguna discriminación, no cometen errores de dispensación y sobre todo que presentan en gran parte con los medicamentos y si se tuviera algún reclamo tienen los medios para realizarlos. Lo que contrasta con la información desarrollada por (Chávez y Tineo, 2017) quien en la conclusión de su investigación en su fiabilidad el 21,5 % en satisfacción regular, 26,6 % en satisfacción buena y 51,9 % en satisfacción muy buena. Concluyendo la satisfacción del usuario es buena. (Evans y Lindsay, 2008) manifiesta lo esencial que es la atención adecuada en la dimensión fiabilidad por sus diferentes habilidades en la que se puede desempeñar para realizar el servicio de manera eficaz.

Discusión del Objetivo Especifico 2

En lo que se refiere con dimensión de capacidad de respuesta se obtuvo una calidad de atención alta al 90% a los usuarios de la farmacia de emergencia, lo que se observa en la tabla 5, probablemente es por la infraestructura por lo que no se encuentra en el 100%, por lo que se necesita una remodelación, como la diferenciación de las ventanas en la atención a los asegurados y a los servicios de observación de la emergencia de los pacientes, además se requiere solicitar un personal técnico para que la atención sea más rápida y efectiva. Lo que contrasta con la información desarrollada por (Chávez y Tineo, 2017) quien en la conclusión de su investigación en su capacidad de respuesta el 27,3 % en satisfacción regular, 36,0 % en satisfacción buena y 36,7 % en satisfacción muy buena. Concluyendo la satisfacción del usuario es buena. (Evans y Lindsay, 2008) manifiesta lo esencial que es la atención adecuada en la dimensión capacidad de respuesta porque es una habilidad en el cual se solucionan los problemas y se brinda un servicio adecuado en forma rápida.

Discusión del Objetivo Especifico 3

En lo que se refiere con dimensión de seguridad se obtuvo una calidad de atención alta al 100% a los usuarios de la farmacia de emergencia, lo que se observa en la tabla 6, por lo que los colaboradores garantizan el servicio, realizando la atención en un tiempo adecuado y así tener las dudas despejadas, además el respeto a la privacidad de los pacientes con revisión minuciosa de la receta para disminuir el error. Lo que contrasta con la información desarrollada por (Chávez y Tineo, 2017) quien en la conclusión de su investigación en su seguridad el 2,3 % en satisfacción regular, 31,8 % en satisfacción buena y 65,9 % en satisfacción muy buena. Concluyendo la satisfacción del usuario es buena. (Evans y Lindsay, 2008) manifiesta lo esencial que es la atención adecuada en la dimensión seguridad porque es la inspiración que los colaboradores dan al usuario por el buen trato y su aplicación de sus habilidades.

Discusión del Objetivo Especifico 4

En lo que se refiere con dimensión de empatía se obtuvo una calidad de atención alta al 100% a los usuarios de la farmacia de emergencia, lo que se observa en la tabla 7, esto se debe a que los pacientes, están tratados en forma amable, respetuosa y comprometidos. Además, pueden expresarse, ser escuchados y las precauciones de los medicamentos son absueltas. Lo que contrasta con la información desarrollada por (Chávez y Tineo, 2017) quien en la conclusión de su investigación en su empatía el 6,2 % en satisfacción regular, 39,6% en satisfacción buena y 54,2 % en satisfacción muy buena. Concluyendo la satisfacción del usuario es buena. (Evans y Lindsay, 2008) manifiesta lo esencial que es la atención adecuada en la dimensión empatía es cuando estas en lugar de una persona, siendo comprensible.

Discusión del Objetivo Especifico 5

En lo que se refiere con dimensión de tangibilidad se obtuvo una calidad de atención alta al 93% a los usuarios de la farmacia de emergencia, lo que se observa en la tabla 8, esta diferencia del 7 % se da por la remodelación y ampliación en la infraestructura de la farmacia. Lo que contrasta con la información desarrollada por (Chávez y Tineo, 2017) quien en la conclusión de su investigación en su tangibilidad el 30,8 % en satisfacción regular, 41,2 % en satisfacción buena y 27,9 % en satisfacción muy buena. Evans y Lindsay (2008) manifiesta lo esencial que es la atención adecuada en la dimensión tangibilidad él cual se va a relacionar en lo percibido a la infraestructura por lo que se toma en cuenta en qué apariencia están sus estructuras.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se determinó una calidad de atención alta con un porcentaje del 97 % según los usuarios del establecimiento, en el primer trimestre del 2020, y en donde ningún usuario percibe una calidad de atención baja ni media, por lo que la farmacia de emergencia del Hospital da el soporte requerido a los usuarios realizando una labor de calidad.

SEGUNDA: Se identificó una calidad de atención alta según su dimensión de fiabilidad a los usuarios de la farmacia de emergencia del establecimiento, en el primer trimestre del 2020, con el porcentaje de 100%, y donde ninguno de los usuarios percibe una calidad de atención mala ni baja.

TERCERA: Se identificó una calidad de atención alta según su dimensión de capacidad de respuesta a los usuarios de la farmacia de emergencia del establecimiento, en el primer trimestre del 2020, con el porcentaje de 90% y donde ninguno de los usuarios presenta una calidad de atención baja, pero sí un 10% en calidad de atención media. Y este 10% se atenuaría aumentando un colaborador en la mejora de la atención.

CUARTA: Se identificó una calidad de atención alta según su dimensión de seguridad a los usuarios de la farmacia de emergencia del establecimiento, en el primer trimestre del 2020, con el porcentaje de 100% y donde ninguno de los usuarios percibe una calidad de atención mala ni baja.

QUINTA: Se identificó una calidad de atención alta según su dimensión de empatía a los usuarios de la farmacia de emergencia del establecimiento, en el primer trimestre del 2020, con el porcentaje de 100% y ningún usuario percibe una calidad de atención mala ni baja.

SEXTA: Se identificó una calidad de atención alta según su dimensión de tangibilidad a los usuarios de la farmacia de emergencia del establecimiento, en el

primer trimestre del 2020, con el porcentaje de 93% y donde ninguno de los usuarios percibe una calidad de atención baja, pero si 7% en atención media.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se sugiere realizar una nueva investigación en calidad de atención, para que de esta de esta forma se profundice el trabajo de investigación en relación con todas las farmacias del establecimiento de salud.

SEGUNDA: Se sugiere realizar una nueva investigación para profundizar la calidad de atención por lo que en su dimensión según su fiabilidad resulto alta.

TERCERA: Se sugiere realizar una nueva investigación para profundizar la calidad de atención por lo que en su dimensión según su capacidad de respuesta resulto alta en porcentaje del 90%, un 10% en su calidad de atención media y un 0% en su calidad de atención baja. Por lo que se sugiere contratar más personal técnico para el apoyo en la atención.

CUARTA: Se sugiere realizar una nueva investigación para profundizar la calidad de atención por lo que en su dimensión según su seguridad resulto alta.

QUINTA: Se sugiere realizar una nueva investigación para profundizar la calidad de atención por lo que en su dimensión según su empatía resulto alta.

SEXTA: Se sugiere realizar una nueva investigación para profundizar la calidad de atención por lo que en su dimensión según su tangibilidad resulto alta en porcentaje del 93%, un 7% en su calidad de atención media y un 0% en su calidad de atención baja. Por lo que se sugiere una ampliación y remodelación de la infraestructura del servicio de farmacia.

REFERENCIAS

Boza y Solano (2017). Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016, en San José – Costa Rica, (Tesis Maestría en Administración de Servicios de Salud). Universidad Estatal a Distancia Sistema de Estudios de Posgrado Escuela de Ciencias Exactas y Naturales.2017. [Fecha de citado: 20 de octubre 2020].

Disponible en:

<http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/1659/1>.

Chávez, R, & Tineo, H. (2017) “Nivel de satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán de agosto a diciembre de 2017”. (Tesis pregrado). Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú. (Citado el 24 de marzo del 2020).

Disponible en:

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/204?show=full>.

Córdova, J. (2014) Evaluación de la calidad percibida del servicio en los centros asistenciales del Departamento del Chocó. [Tesis de Maestría]. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia; 2014.

Duque E. (2005) Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR, Revista de ciencias administrativas y sociales. 2005; 15: 64-80.

Evans, J. y Lindsay W. (2008). Administración y control de la calidad. (7a ed.). México: Cengage Learning, Inc.

Huamán, J. (2016). Satisfacción de los usuarios atendidos en la cadena de boticas Mi Farma de la zona 15 de Huaycán, Ate – Lima, 2016. (Tesis pregrado).

Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú. (Citado el 24 de enero del 2020).
Disponible en:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/920>.

Jiménez, T. (2006). Calidad Fármaco terapéutica. España: Editorial- publicación de la universidad de Valencia. Disponible en:
<https://www.casadellibro.com/librocalidadfarmacoterapeutica/9788437065939/1123401>

Llinás, A. (2010). Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la reforma del sistema. Salud Uninorte, 26 (1): 143-154.

Monje Agudo P, Borrego Izquierdo y Robustillo Cortez M, et al. Diseño y validación de una encuesta de satisfacción con la atención farmacéutica recibida en las consultas de farmacia hospitalaria. Universidad de Sevilla. España 2015. [Fecha de citado: 05 agosto del 2020].
Disponible en:
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S113063432015000300005

Matsumoto NR. Desarrollo del Modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto Universidad Católica Boliviana San Pablo Bolivia 2014.Revista Perspectiva. [Fecha de citado: 01 de noviembre 2020].
Disponible en:
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>.

Mendoza, E. (2017) “Establecer el nivel de calidad en la atención de los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia Central del Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”, durante el mes de abril del año 2017”. (Tesis pregrado). Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú.
(Citado el 24 de febrero del 2020).
Disponible en:

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/920>.

MINISTERIO DE SALUD del Perú. Encuesta de satisfacción de usuarios Externos de Servicios de salud Lima: Ministerio de salud del Perú. Disponible en:
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Ministerio de Salud del Perú. Normas técnicas de estándares de calidad para hospitales e institutos especializados. 2003.

Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad ayuda experto. Redalyc.org. volumen 5 (34). 181-209. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

Peersman, G. (2014). Synopsis: Impact assessment methods, methodological synthesis n.º10, Centro de Investigaciones de UNICEF, Florencia. Disponible en:
https://www.unicefirc.org/publications/pdf/brief_10_data_collection_analysis_spa.pdf

Real Academia Española. Diccionario de la Lengua Española. [actualizada el 3 de abril del 2018; acceso 03 de diciembre del 2020]. Disponible en:
<http://www.rae.es>.

Reyes, J, & Paredes, E. (2017) “Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que asistieron al servicio de farmacia del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, en Villa el Salvador durante el mes de julio del año 2017”. (Tesis pregrado). Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú.
(Citado el 24 de enero del 2020).
Disponible en:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/920>.

Rodríguez & Mendoza (2016) “Evaluación de la satisfacción de la dispensación en farmacia de consulta externa del Hospital Docente Clínico quirúrgico Daniel

Alcides Carrión". (Tesis pregrado). Universidad Privada de Huancayo "Franklin Roosevelt", Huancayo, Perú.

(Citado el 24 de marzo del 2020).

Disponible en:

http://repositorio.uroosevelt.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/ROOSEVELT/79/T105_47329205_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Raffino, M. (2018). Investigación no experimental. Disponible de:

<https://concepto.de/investigacion-no-experimental/>

Revilla E, Pimentel C. (2012). Calidad de los servicios de salud en México. Evidencia Médica e Investigación en Salud. 2012; 5 (3): 76-78.

Seguro Social de Salud. Gerencia General de Prestaciones de Salud. Proyecto de Directiva. "Organización y Gestión de los Servicios de Medicina Complementaria". Lima: Es Salud; 2015. ARTICULO ESSALUD.REVISTA PERUANA DE MEDICINA INTEGRATIVA ISSN 2415-2692.

Santos, E. (2012). Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012.Universidad central de Ecuador.

Sánchez AL.(2005). Satisfacción de los servicios de salud y su relación con la calidad de hospitales públicos de Ixmiquilpan Hgo. [Trabajo de Investigación]. Estado de Hidalgo: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo; 2005.

Vázquez-Cruz E, Sotomayor-Tapia J, González-López A, Montiel-Jarquín A, Gutiérrez-Gabriel I, Romero-Figueroa MS, et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Rev. Salud Pública. 1 de marzo de 2018; 20(2):254-7.

Zun AB, Ibrahim MI, Hamid AA. Level of Satisfaction on Service Quality Dimensions Based on SERVQUAL Model Among Patients Attending 1 Malaysia Clinic in Kota Bharu, Malaysia. Oman Med J. septiembre de 2018; 33(5):416-22.

ANEXOS

Anexo 1.

Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
CONTROL INTERNO Y ESTADOS FINANCIEROS EN LAS EMPRESAS DE FABRICACIÓN Y VENTA DE CALZADOS, LIMA METROPOLITANA, 2019					
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLE	Indicadores	METODOLOGÍA
¿Cuál es la calidad de atención a los usuarios en la farmacia de emergencia del establecimiento, en el primer trimestre del 2020, distrito de La Victoria – Lima Metropolitana?	Determinar la calidad de atención a los usuarios en la farmacia de emergencia del establecimiento, en el primer trimestre del 2020, distrito de La Victoria – Lima Metropolitana.	No presenta Hipótesis.	Calidad de atención	-Atención sin discriminación	<p>1. TIPO DE ESTUDIO</p> <p>Aplicada, pues permite obtener información sobre el Calidad de atención a los usuarios del servicio de farmacia de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.</p> <p>2. DISEÑO DE ESTUDIO</p> <p>El tipo de diseño a realizar es no experimental porque no manipularemos la variable y de corte transversal porque solo será de un periodo.</p> <p>3. ENFOQUE</p> <p>Cuantitativo.</p> <p>4. POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>La población por utilizar es de 3600 pacientes de las cuales se utilizarán como muestra a 100 pacientes.</p> <p>5. TIPO DE MUESTRA</p> <p>La muestra es aleatoria.</p> <p>6. MUESTREO</p> <p>El muestreo es probabilístico porque se genera según el criterio del investigador.</p> <p>7. Técnica e instrumentos</p> <p>La técnica es la encuesta y el instrumento es el cuestionario.</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS			-Atención según orden de llegada.	
¿Cuál es la calidad de atención a los usuarios en la farmacia de emergencia del establecimiento, según la dimensión fiabilidad?	Identificar la calidad de atención a los usuarios en la farmacia de emergencia del establecimiento, según su dimensión fiabilidad.			-Atención sin cometer errores.	
¿Cuál es la calidad de atención a los usuarios en la farmacia de emergencia del establecimiento, según la dimensión capacidad de respuesta?	Identificar la calidad de atención a los usuarios en la farmacia de emergencia del establecimiento, según su dimensión capacidad de respuesta.			-Existencia de mecanismos para reclamar.	
¿Cuál es la calidad de atención a los usuarios en la farmacia de emergencia del establecimiento, según la dimensión seguridad?	Identificar la de calidad de atención a los usuarios en la farmacia de emergencia del establecimiento, según su dimensión seguridad.			-Existencia de medicamentos recetados.	
¿Cuál es la calidad de atención a los usuarios en la farmacia de emergencia del establecimiento, según la dimensión empatía?	Identificar la calidad de atención a los usuarios en la farmacia de emergencia del establecimiento, según su dimensión empatía.			-Atención rápida.	
¿Cuál es la calidad de atención a los usuarios en la farmacia de emergencia del establecimiento, según la dimensión tangibilidad?	Identificar la calidad de atención a los usuarios en la farmacia de emergencia del establecimiento, según su dimensión tangibilidad.			-Tiempo de espera corto.	
				-Solución inmediata a su problema o dificultad.	
				-Personal prioriza atenderlo.	
				-Respeto de su privacidad durante la atención.	
				-Revisión minuciosa de la receta para atenderlo.	
				-Tiempo suficiente para responder sus dudas o preguntas.	
				-Personal le inspira confianza.	
				-Trato amable y respetuoso durante la atención.	
				-Preocupación del personal por absolver todas sus dudas.	
				-Personal brinda información útil para su tratamiento.	
				-Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista.	
				-Personal comprende su estado emocional durante la atención.	
				-Adecuada señalización para ubicar el servicio.	
				-Vestimenta adecuada del personal.	
				-Adecuado ambiente para dispensación de medicamentos.	
				-Adecuado ambiente para brindar consulta farmacológica especializada.	

Anexo 2.

Tabla 7: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de atención	La calidad es un sistema administrativo enfocado hacia las personas que intentan lograr un incremento continuo en la satisfacción del cliente a un costo real cada vez más bajo (Evans y Lindsay, 2008, P. 18).	La variable se operará a través de sus dimensiones: Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Aspectos con sus respectivos indicadores	Fiabilidad	-Atención sin discriminación -Atención según orden de llegada. -Atención sin cometer errores. -Existencia de mecanismos para reclamar. -Existencia de medicamentos recetados.	1-5	Escala Nominal Escala de Likert de 5 niveles, donde: 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
			Capacidad de respuesta	-Atención rápida. -Tiempo de espera corto. -Solución inmediata a su problema o dificultad. -Personal prioriza atenderlo.	6-9	
			Seguridad	-Respeto de su privacidad durante la atención. -Revisión minuciosa de la receta para atenderlo. -Tiempo suficiente para responder sus dudas o preguntas. -Personal le inspira confianza.	10-13	
			Empatía	-Trato amable y respetuoso durante la atención. -Preocupación del personal por absolver todas sus dudas. -Personal brinda información útil para su tratamiento. -Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista. -Personal comprende su estado emocional durante la atención.	14-18	
			Aspectos Tangibles	-Adecuada señalización para ubicar el servicio. -Vestimenta adecuada del personal. -Adecuado ambiente para dispensación de medicamentos. -Adecuado ambiente para brindar consulta farmacológica especializada.	19-22	

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

CALIDAD DE ATENCIÓN

INVESTIGACIÓN: Calidad de atención a los usuarios del servicio de farmacia de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, en el primer trimestre del 2020, distrito de La Victoria – Lima Metropolitana

CUESTIONARIO: Estimado Sr. (a) (ita), el presente cuestionario es para realizar una investigación con fines académicos, se aplicará de manera anónima cuyas respuestas serán confidenciales, para ello solicitamos que sea lo más sincero posible al responder las preguntas, lea las instrucciones cuidadosamente. Agradecemos su colaboración para con esta investigación.

INSTRUCCIONES

Utilice un lapicero y al responder el cuestionario seleccione la respuesta que piense usted que refleje su opinión marcando una de las cinco opciones con una cruz.

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

DIMENSIONES	INDICADORES		VALORES DE LA ESCALA				
Fiabilidad			1	2	3	4	5
	Atención sin discriminación						
	1	¿El personal del Servicio de Farmacia lo atiende sin ningún tipo de discriminación?					
	Atención según orden de llegada.						
	2	¿El personal del Servicio de Farmacia lo atiende respetando su orden de llegada?					
	Atención sin cometer errores.						
	3	¿El personal del Servicio de Farmacia lo atiende sin cometer errores?					
	Existencia de mecanismos para reclamar.						
	4	¿El Servicio de Farmacia cuenta con mecanismos para presentar alguna queja o reclamo de la atención recibida en caso los tuviera?					
Capacidad de respuesta	Existencia de medicamentos recetados.						
	5	¿El Servicio de Farmacia cuenta con los medicamentos que prescribe el médico?					
	Atención rápida.						
	6	¿El personal del Servicio de Farmacia lo atiende rápido?					
	Tiempo de espera corto.						
	7	¿El tiempo de espera para su atención en el Servicio de Farmacia es corto?					
	Solución inmediata a su problema o dificultad.						
	8	¿El personal del Servicio de Farmacia soluciona inmediatamente algún problema o dificultad que a usted se le pueda presentar?					
	Personal prioriza atenderlo.						

	9	¿El personal del Servicio de Farmacia prefiere atenderlo antes que a sus asuntos particulares?					
Seguridad		Respeto de su privacidad durante la atención.					
	10	¿El personal del Servicio de Farmacia respeta su privacidad durante la atención?					
		Revisión minuciosa de la receta para atenderlo.					
	11	¿El personal del Servicio de Farmacia revisa minuciosamente su prescripción médica para atenderlo?					
		Tiempo suficiente para responder sus dudas o preguntas.					
	12	¿El personal del Servicio de Farmacia le brinda el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?					
		Personal le inspira confianza					
	13	¿El personal del Servicio de Farmacia que le atendió le inspiró confianza?					
Empatía		Trato amable y respetuoso durante la atención.					
	14	¿El personal del Servicio de Farmacia le brinda un trato amable y respetuoso?					
		Preocupación del personal por absolver todas sus dudas.					
	15	¿El personal del Servicio de Farmacia se preocupa por resolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas a su tratamiento farmacológico?					
		Personal brinda información útil para su tratamiento.					
	16	¿La información brindada por el personal del Servicio de Farmacia siente que es útil para su tratamiento?					
		Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista.					
	17	¿El personal del Servicio de Farmacia tiene la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista?					
		Personal comprende su estado emocional durante la atención.					
	18	¿El personal del Servicio de Farmacia comprende su estado emocional durante la atención?					
Aspectos Tangibles		Adecuada señalización para ubicar el servicio.					
	19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento son adecuados para ubicar las áreas del Servicio de Farmacia?					
		Adecuado ambiente para dispensación de medicamentos.					
	20	¿Los ambientes del Servicio de Farmacia donde fue atendido fueron las adecuadas?					
		Vestimenta adecuada del personal					
	21	¿El personal del Servicio de Farmacia tiene una adecuada presentación y apariencia?					
		Adecuado ambiente para brindar consulta farmacológica especializada.					
	22	¿El Servicio de Farmacia cuenta con un ambiente para brindar consulta farmacológica especializada?					

Gracias por su colaboración.

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	VARIABLE: Calidad de atención							
1	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
	-Atención sin discriminación -Atención según orden de llegada. -Atención sin cometer errores. -Existencia de mecanismos para reclamar. -Existencia de medicamentos recetados.	X		X		X		
2	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
	-Atención rápida. -Tiempo de espera corto. -Solución inmediata a su problema o dificultad. -Personal prioriza atenderlo.	X		X		X		
3	DIMENSIÓN 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
	-Respeto de su privacidad durante la atención. -Revisión minuciosa de la receta para atenderlo. -Tiempo suficiente para responder sus dudas o preguntas. -Personal le inspira confianza.	X		X		X		
4	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
	-Trato amable y respetuoso durante la atención. -Preocupación del personal por absolver todas sus dudas. -Personal brinda información útil para su tratamiento. -Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista. -Personal comprende su estado emocional durante la atención.	X		X		X		

5	DIMENSIÓN 5: Aspectos Tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
	-Adecuada señalización para ubicar el servicio. -Vestimenta adecuada del personal. -Adecuado ambiente para dispensación de medicamentos. -Adecuado ambiente para brindar consulta farmacológica especializada.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ____Es aplicable

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dra.: Mary Michca Maguiña..... DNI: 41478652

Especialidad del validado...Administrador: temático y metodólogo.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Lima...24...de...Noviembre...del 2020

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

**Dra. Mary Hellen Mariela Michca
Maguiña**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	VARIABLE: Calidad de atención							
1	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
	-Atención sin discriminación -Atención según orden de llegada. -Atención sin cometer errores. -Existencia de mecanismos para reclamar. -Existencia de medicamentos recetados.	X		X		X		
2	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
	-Atención rápida. -Tiempo de espera corto. -Solución inmediata a su problema o dificultad. -Personal prioriza atenderlo.	X		X		X		
3	DIMENSIÓN 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
	-Respeto de su privacidad durante la atención. -Revisión minuciosa de la receta para atenderlo. -Tiempo suficiente para responder sus dudas o preguntas. -Personal le inspira confianza.	X		X		X		
4	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
	Trato amable y respetuoso durante la atención. -Preocupación del personal por absolver todas sus dudas. -Personal brinda información útil para su tratamiento. -Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista. -Personal comprende su estado emocional durante la atención.	X		X		X		
5	DIMENSIÓN 5: Aspectos Tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
	-Adecuada señalización para ubicar el servicio. -Vestimenta adecuada del personal.	X		X		X		

	-Adecuado ambiente para dispensación de medicamentos.							
	-Adecuado ambiente para brindar consulta farmacológica especializada.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ____Es aplicable_____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg.: Máximo Fidel Pasache Ramos DNI 07903350

Especialidad del validado...Administrador: temático.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Lima...24...de...Noviembre...del 2020

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Mg. Máximo Fidel Pasache Ramos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	VARIABLE: Calidad de atención							
1	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
	-Atención sin discriminación -Atención según orden de llegada. -Atención sin cometer errores. -Existencia de mecanismos para reclamar. -Existencia de medicamentos recetados.	X		X		X		
2	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
	-Atención rápida. -Tiempo de espera corto. -Solución inmediata a su problema o dificultad. -Personal prioriza atenderlo.	X		X		X		
3	DIMENSIÓN 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
	-Respeto de su privacidad durante la atención. -Revisión minuciosa de la receta para atenderlo. -Tiempo suficiente para responder sus dudas o preguntas. -Personal le inspira confianza.	X		X		X		
4	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
	Trato amable y respetuoso durante la atención. -Preocupación del personal por absolver todas sus dudas. -Personal brinda información útil para su tratamiento. -Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista. -Personal comprende su estado emocional durante la atención.	X		X		X		
5	DIMENSIÓN 5: Aspectos Tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	

-Adecuada señalización para ubicar el servicio.	X		X		X		
-Vestimenta adecuada del personal.							
-Adecuado ambiente para dispensación de medicamentos.							
-Adecuado ambiente para brindar consulta farmacológica especializada.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ___Es aplicable

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Fernando Luis Márquez Caro DNI 08729589

Especialidad del validado...Sociólogo: temático y metodólogo.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Lima...24...de...Noviembre...del 2020

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Dr. Fernando Luis Márquez Caro

Anexo 5

Fórmula Para Muestra Finitas

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N-1)D^2 + Z^2pq} =$$

	DEFINICIÓN	VALOR
n	Tamaño de muestra	100
p	Proporción a favor	0.5
q	Proporción en contra. Su valor es (1-p)	0.5
D	Error estándar de 5%	0.1
Z	Valor de z para intervalo de confianza al 95% es igual a 1.96	1.96
N	Población de estudio.	3600

Reemplazando:

$$n = \frac{3600 (1.96)^2 \times (0.5) (0.5)}{(3600-1) 0.1^2 + (1.96)^2(0.5) (0.5)}$$

$$n = 100.04$$

$$n = 100$$

Obteniendo como resultado final 100 pacientes como resultado de muestra para el trabajo de investigación.

ANEXO 6:

Confiabilidad Estadística Del Instrumento De Investigación

Prueba piloto del análisis estadístico de confiabilidad para el instrumento que evalúa la calidad de atención.

	FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATIA					TANGIBILIDAD			
N.º	Preg.1	Preg.2	Preg.3	Preg.4	Preg.5	Preg.6	Preg.7	Preg.8	Preg.9	Preg.10	Preg.11	Preg.12	Preg.13	Preg.14	Preg.15	Preg.16	Preg.17	Preg.18	Preg.19	Preg.20	Preg.21	Preg.22
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
4	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
5	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
6	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
7	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2
8	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2
10	1	1	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1
11	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1
12	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
14	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	3	1	1
15	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2
16	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1
18	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	3	2	3	2	1	3	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2
20	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1

Fuente: Muestra piloto.

ANEXO 7

Base de datos de los cuestionarios de calidad de atención

N.º	FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATIA					TANGIBILIDAD			
	Preg.1	Preg.2	Preg.3	Preg.4	Preg.5	Preg.6	Preg.7	Preg.8	Preg.9	Preg.10	Preg.11	Preg.12	Preg.13	Preg.14	Preg.15	Preg.16	Preg.17	Preg.18	Preg.19	Preg.20	Preg.21	Preg.22
1	1	1	1	2	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	3	4	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2
3	1	1	3	2	2	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1
4	1	1	1	1	1	3	4	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1
5	1	1	2	1	1	3	3	2	1	3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	3	3	1	2	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
7	1	1	1	1	1	3	2	2	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	3	3	1	2
8	1	1	1	2	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	3	2	2	3	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1
10	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1
11	1	1	2	1	1	3	1	2	1	3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	3	3	1	2	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
13	1	2	3	1	1	3	1	2	1	3	1	2	1	1	1	1	2	1	2	3	1	1
14	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2
15	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
16	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
17	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	2	3	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1
18	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	3	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2
20	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
21	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2
23	1	1	3	2	2	1	3	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	2	3	3	1

24	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1
25	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
26	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
27	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
28	1	1	2	1	1	4	3	2	1	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
29	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
30	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2
31	1	1	1	2	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2
33	1	1	3	2	2	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1
34	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1
35	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
36	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
37	1	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	3	1	1
38	2	1	1	1	1	1	3	1	2	1	3	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2
39	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
40	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	2	3	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1
41	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
42	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	3	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2
43	1	1	2	1	1	1	3	1	2	1	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
44	1	1	1	2	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
45	1	1	3	2	2	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	1
46	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1
47	1	1	2	1	1	1	3	2	1	1	3	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
48	1	1	1	1	3	1	3	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
49	1	2	3	1	1	1	3	2	1	1	3	2	1	1	1	1	2	1	2	3	1	1
50	2	1	1	1	1	1	3	1	2	1	3	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2
51	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1

52	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1
53	1	1	1	2	2	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
54	1	1	2	1	1	1	3	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
55	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
56	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2
57	1	1	1	2	1	3	3	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
58	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2
59	1	1	3	2	2	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1
60	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1
61	1	1	2	1	1	3	1	1	1	3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
62	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
63	1	2	3	1	1	3	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	2	1	2	3	1	1
64	2	1	1	1	1	3	4	1	2	3	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2
65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
66	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1
67	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
68	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
69	1	1	1	1	1	1	2	3	3	1	1	3	3	2	2	1	1	1	1	1	2	1
70	1	1	1	2	2	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
71	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	2
72	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1
73	1	1	1	2	1	1	2	1	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
74	1	1	3	2	2	3	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2	2	1
75	1	1	1	1	1	3	1	1	3	3	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1
76	1	1	2	1	1	3	4	2	1	3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
77	1	1	1	1	3	3	2	2	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
78	1	2	3	1	1	3	1	2	1	3	1	2	1	1	1	1	2	1	2	3	3	1
79	2	1	1	1	1	3	2	1	2	3	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2

80	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1
81	1	1	2	1	1	3	3	2	1	3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1
82	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2
83	1	2	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	1
84	2	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2
85	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1
86	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1	2	1
87	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
88	1	1	2	1	1	2	2	2	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
89	2	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2
90	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2	3
91	1	1	1	2	1	1	3	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1
92	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	2	1	2
93	1	1	3	2	2	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	3	3	1
94	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1
95	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
96	1	1	1	1	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
97	1	1	1	1	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
98	1	2	3	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	1
99	2	1	1	1	1	3	1	1	2	3	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2
100	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1